ESTIMATES

Offices of the Information and Privacy Commissioners

2001-2002
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before 31 March and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2001

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2002-III-76

ISBN 0-660-61503-7

OFFICES OF THE INFORMATION AND PRIVACY COMMISSIONERS OF CANADA

2001-2002 ESTIMATES

A Report on Plans and Priorities

Approved: _____

The Honourable A. Anne McLellan, PC, MP
Minister of Justice and
Attorney General of Canada

Date: FEB FEV 2 1 2001

TABLE OF CONTENTS

PART A – OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER OF CANADA

I Messages
- Commissioner's Message 5
- Management Representation 6

II Overview
- Mandate and Objectives 7
- Planning Context 9
- Planned Spending 10

III Business Line Plans, Priorities and Expected Results
- Access to Government Information Business Line 12
- Corporate Services Business Line 15

IV Financial Information
- Table 1: Spending Authorities 17
- Table 2: Organization Structure 17
- Table 3: Net Cost of Program by Business Line 18
- Table 4: Net Cost of the Program for the Estimates Year 18

V Other Information
- Statutory Annual Reports and Other Publications 19
- Legislation Administered by the Commissioner 19
- Contact for Further Information 19

PART B – OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA

I Messages
- Privacy Commissioner's Message 21
- Management Representation Statement 22

II Overview
- What's New 23
- Mandate and Objectives 23
- Planning Context 24
- Planned Spending 25

III Business Line Plans, Priorities and Expected Results
- Protection of Personal Information (Federal Public Sector) Business Line 26
- Protection of Personal Information (Private Sector) Business Line 31
- Corporate Services Business Line 32

TABLE OF CONTENTS (Cont'd)

PART B – OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER OF CANADA (Cont'd)

IV Financial Information

Table 1:	Spending Authorities	34
Table 2:	Organization Structure	34
Table 3:	Net Cost of Program by Business Line	35
Table 4:	Net Cost of the Program for the Estimates Year	35
Table 5:	Summary of Transfer Payments	36

V Other Information

Statutory Annual Reports and Other Publications	37
Legislation Administered by the Privacy Commissioner	37
Contact for Further Information	37

101-05598/

OFFICE OF THE INFORMATION COMMISSIONER'S REPORT ON PLANS AND PRIORITIES

I am pleased to submit my Report on Plans and Priorities for the fiscal period April 1, 2001 to March 31, 2002.

Approved: _____
The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada

Date: 29 Jan 2001

SECTION I - MESSAGES

Commissioner's Message

During the coming year, the Office will fulfill its statutory mandate of ensuring fairness, thoroughness and timeliness to all parties in the investigation of complaints under the access to information law; encourage a culture of openness in government so that, over time, the number of complaints will diminish; and assist Parliament in modernizing and strengthening the access law.

Within the context of an ever increasing workload and static resources, the Office will make every reasonable effort to resolve each complaint in a thorough, fair and timely manner, without resorting to the court system.

Over the past few years, the Office has exhausted its ability to make productivity improvements from within. Despite getting some resource relief from Treasury Board, the Office has not been resourced at a sufficient level to enable it to complete a growing number of investigations in a timely manner. The result is no less vigour on my part, but service to Canadians is becoming slower and the right to "timely" access is further eroded. I will continue to entreat the Treasury Board to provide sufficient resources to enable me to discharge my mandate in a fully professional manner.

This report provides the reader with a look at the Office's plans for 2001-02, the factors that will influence change and how I will administer this program.

Management Representation

MANAGEMENT REPRESENTATION
Report on Plans and Priorities 2001-2002

I submit, for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Office of the Information Commissioner of Canada.

To the best of my knowledge the information:

- accurately portrays the mandate, priorities, strategies and planned results of the organization;
- is consistent with the disclosure principles contained in the *Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities*;
- is comprehensive and accurate; and
- is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

The Planning and Reporting Accountability Structure (PRAS) on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Date: 29 Jan 2001

The Honourable John M. Reid
Information Commissioner of Canada

SECTION II - OVERVIEW

Mandate and Objectives

The Information Commissioner is an independent officer of Parliament statutorily mandated to investigate complaints from individuals and firms alleging that the Government has denied rights under the *Access to Information Act* – Canada's freedom of information legislation.

The Office of the Information Commissioner of Canada was created under the *Access to Information Act* which came into force on July 1, 1983. The Commissioner is appointed by the Governor-in-Council following approval of his nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada are designated by Order-in-Council as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. The Commissioner is accountable for, and reports directly to Parliament through the Speakers of the House and Senate on the results achieved with the resources and authorities provided.

The high degree of independence from government given to the Commissioner is in recognition of his mandate to investigate complaints against government institutions made by individuals who believe that their access to information rights have not been respected. The *Access to Information Act* gives Canadians (and any person present in Canada) the broad legal right to request access to information recorded in any form and controlled by most federal institutions. The Act also sets deadlines for responding to access requests and sets out certain specific and limited circumstances in which secrecy is justifiable. The Commissioner has extensive powers of investigation but he is only given the power to recommend disclosure of records which he feels have been unlawfully withheld from a requester.

Since the Commissioner may not order a complaint resolved in a particular way, he relies on techniques of persuasion to solve disputes. The Commissioner may ask the Federal Court to review refusals to disclose if he is unable to persuade government to accept recommendations which result from his investigations.

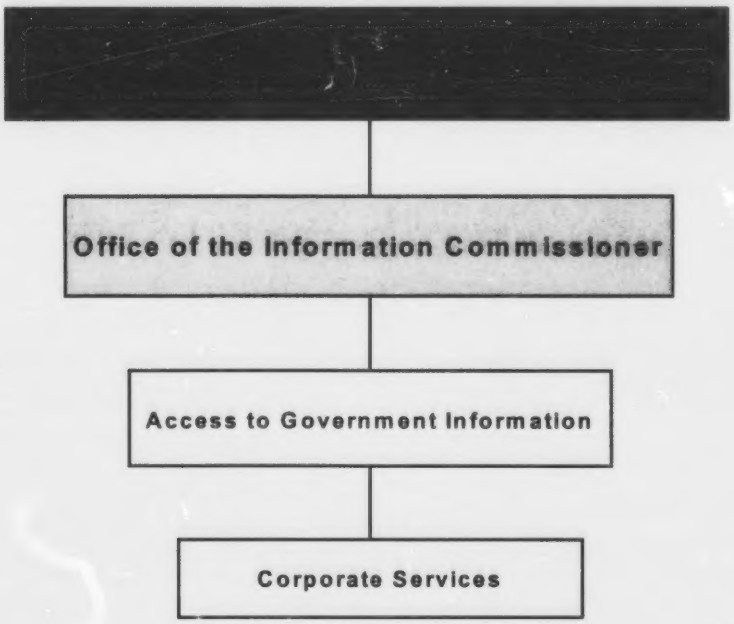
The ***Access to Information Act*** is the legislative authority for the activities of the Information Commissioner and his office. The strategic objectives associated with the **Act** are:

- to persuade federal government institutions to adopt information practices in keeping with the *Access to Information Act*;
- to deliver timely, thorough and fair investigations of complaints made against government by individuals;
- to bring appropriate issues of interpretation of the *Access to Information Act* before the Federal Court;
- to encourage a culture of openness within the federal public service; and
- to ensure that Parliament and the public are informed of the activities of the Commissioner's office, the general state of health of the right of access and any matter dealt with in the access law requiring reform.

The clients of the program are the users of the Act (including all Canadian citizens, permanent residents and persons or corporations present in Canada), the some 155 government institutions subject to the Act and Members of Parliament and Senators.

The Office of the Information Commissioner of Canada has one business line, see Figure 1, which contributes to program objectives ***(access to government information)*** and one internal business line (corporate services). The charts on Key Results Reporting and Related Activities (Figures 5 and 7 on pages 14 and 15) provide a guide to the performance information associated with the Commissioner's operations.

Figure 1: Accountability for Business Line Results and Resources Allocated



Planning Context

The Commissioner remains committed to ensuring that Canadians' rights and obligations under the *Access to Information Act* are respected. Inadequate resource levels and increasing workload are, however, having a substantial impact on the Office's service levels to clients. The Commissioner has no discretion to refuse to investigate complaints which fall within his jurisdiction. Thus, the Commissioner has very little control over the magnitude of his office's workload.

Historically, ten per cent of access requests made to government result in complaints to the Information Commissioner. The number of requests being received by government is rising drastically; in 1999-2000, there was a 35 per cent increase in the number of requests made to government. In the same period, there has been almost a 100 per cent increase in the number of complaints to the Information Commissioner.

Since the Access law's passage in 1983, there have been significant changes in information technology and government organization environments. As early as 1986, the Justice Committee reviewed the operations of the Access law and unanimously recommended changes to strengthen and keep it current with technological changes. Few significant reforms to the Act have been made since this review. One of this Commissioner's top priorities is to seek a comprehensive public review and reform of the *Access to Information Act.* On August 21, 2000, the Minister of Justice and the President of Treasury Board jointly announced the creation of a Task Force to make recommendations, by the Fall of 2001, for improvements to all components of the access to information régime. The Commissioner has offered to assist the Task Force and has encouraged it to find ways to include the views of interested members of the public.

The principle purpose of the Treasury Board Secretariat's policy on management of government information holdings, is to ensure that the government's records are retained and indexed in a manner which would facilitate the right of access. Departments are no longer able to determine with any realiability whether or not they hold records on particular topics and, if they do, where to locate them and how to retrieve them. Recently, the Secretariat launched a Records, Document and Information Management Systems (RDIMS) initiative which will help address this long-standing problem. The Commissioner will continue to promote a government-wide initiative to improve the management of federal information holdings.

In summary, the Commissioner will continue to encourage government to release information outside the formalities of the access law or the rigors of the Federal Court; to resolve complaints in a fair, equitable and expeditious manner; to ensure that response deadlines are consistently respected across government; to ensure that exemptions to the right of access are not abused; to modernize the access law and improve information management across government.

Planned Spending

In their review of the Office's 1997-98 business plan, Treasury Board Ministers recommended an A-base review of the Office's resource base, information technology needs and accommodation requirements. Of the resources recommended by the A-base review consultant, KPMG, the Office received approval for 59% ($854,000 for 2000-01 and onward).

The Office has employed these additional, though inadequate, resources in the most effective way to combat workload increases, a mounting backlog and carry out the Commissioner's mandate while maintaining essential services. However, the Commissioner intends to ask Treasury Board, again, to provide sufficient resources to meet existing workload demands and to clear an unacceptable backlog of incomplete cases.

Figure 2: Planned Spending, by Business Line, for the Estimates Year ($000's)

Business Line	FTE's	Salaries and Wages	Employee Benefit Plans	Other Operating	Total
Access to Government Information	45	2,508	489	609	3,606
Corporate Services	7	360	70	177	607
Total Program	**52**	**2,868**	**559**	**786**	**4,213**

SECTION III – BUSINESS LINE PLANS, PRIORITIES AND EXPECTED RESULTS

Access to Government Information Business Line

The objective of this business line is investigating complaints, reviewing proposals for legislative change affecting access to information, responding to written and telephone inquiries, conducting reviews of the extent of non-compliance with the Act, the resolution of complaints and pursuit of court resolution of unsolved complaints and encouragement of open government policies throughout the federal system.

Open access to government information held by federal institutions is the key performance expectation of the access to government information business line. This expectation is of benefit to both individual clients and Canadians by making government more accountable. To attain this expectation, consultations and discussions will continue with the Office's client community to:

- improve the public's awareness of their access rights;
- improve public officials' awareness of their access obligations;
- seek to settle disputes through negotiation rather than recourse to the Federal Court; and
- continue to refine service standards that will enhance program effectiveness and accountability.

A professional working relationship with government institutions is key to the business line's effectiveness and, thus, the public's success. Equally, the Office's effectiveness is measured by a high proportion of resolved complaints and by persuading government to release information informally, without formal application under the Act. The Commissioner's findings and recommendations, made to heads of government institutions, serve to ensure that the rights of complainants are respected and to encourage the growth of more open government.

Figure 3 shows the number of complaints the Office has opened, completed (investigated and rendered a decision on) from 1997-98 to 1999-00, and a forecast of workload expectations for 2000-01 and 2001-02. Please note that the number of forecast completed complaints appears to be decreasing, despite additional resources, due to the increasing complexities of individual cases.

Figure 3: Complaints Opened, Completed and Pending

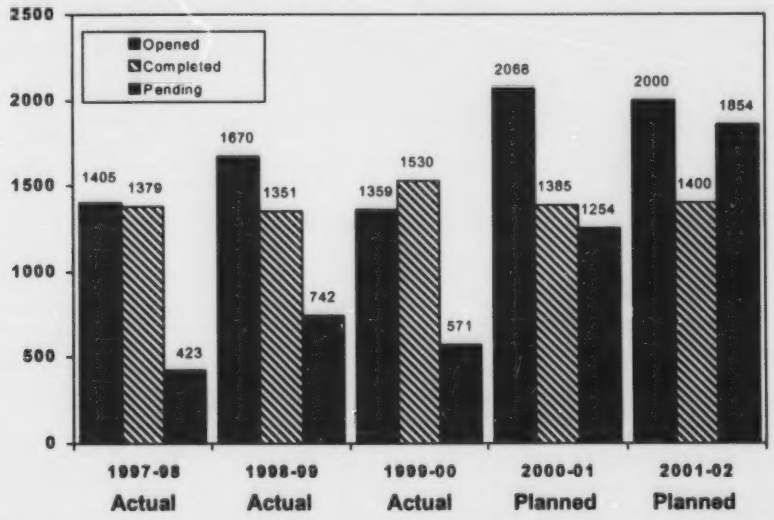


Figure 4 displays the actual number of complaints opened over the past 10 years (1990-91 to 1999-00). It should be noted that for the first five years (1990-91 to 1994-95) the average intake was 738 complaints compared with a 1506 intake over the last five years (1995-96 to 1999-00).

Figure 4: Actual Complaints Opened Between 1990-91 and 1999-00

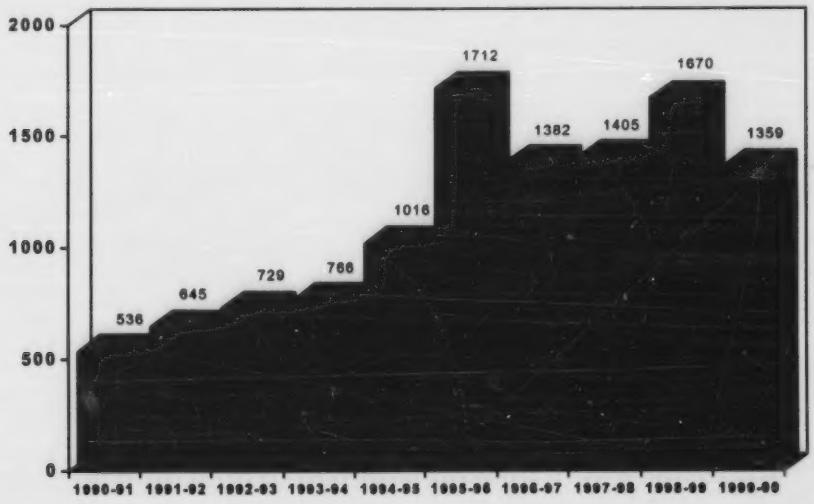


Figure 5 illustrates the linkage between the business line's expected results and performance measurement strategies.

Figure 5: Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	To be demonstrated by:	Related Activities
Effective and efficient access to information held by federal institutions.	• Improved knowledge of rights of access to information in federal institutions. • Access to information without legal formalities. • Greater transparency of information held by federal institutions. • Innovative and cost-effective complaint resolutions.	• Investigating complaints. • Reviewing proposals for legislative change. • Responding to inquiries. • Conducting reviews. • Resolving complaints. • Conducting litigation.

Figure 6 identifies the level of resources required to carry out the activities illustrated in Figure 5.

Figure 6: Planned Spending

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Salaries and Wages	2,494	**2,508**	2,508	2,508
Employee Benefit Plans	487	**489**	489	489
Other Operating	609	**609**	609	609
Total	3,590	**3,606**	3,606	3,606
Full Time Equivalents	38	**45**	45	45

Corporate Services Business Line

The corporate services business line provides administrative support services (finance, personnel, information technology and general administration) to the Information Commissioner's office. The business line's objective is to ensure that internal overhead functions are in place to support program management decisions and accountability.

The objective of this internal business line is to ensure that administrative policies, practices and systems are in place to support access to information program management decisions and accountability.

Providing efficient, effective and expert service will remain the priority of this business line during the three years covered by this plan. Items of particular interest include:

- by April 1, 2001, implementing processes and structures in line with the Government's Financial Information Strategy;
- converting to the Universal Classification Standard;
- implementing staffing reform and meeting the obligations of the new Employment Equity Act;
- implementing a records management system and associated information management processes, (Records, Document Information Management System), in support of the Government's vision for an electronic environment; and
- by April 1, 2001, implementing an integrated financial and materiel management system and continuing to review associated business processes;

Figure 7 illustrates the linkages between the business line's expected results and performance measurement strategies.

Figure 7: Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	To be demonstrated by:	Related Activities
Cost-effective administrative support services that meet the operational requirements of the program.	• Service quality within published standards. • Assessment of client satisfaction with service levels.	• Provision of financial, personnel, information technology and general administration services.

Figure 8 identifies the level of resources required to carry out the activities illustrated in Figure 7.

Figure 8: Planned Spending

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Salaries and Wages	345	**360**	360	360
Employee Benefit Plans	67	**70**	70	70
Other Operating	178	**177**	177	177
Total	590	**607**	607	607

Full Time Equivalents	7	**7**	7	7

SECTION IV - FINANCIAL INFORMATION

Table 1: Spending Authorities

Vote (thousands of dollars)	2001-2002 Main Estimates	2000-2001 Main Estimates
Office of the Information Commissioner of Canada		
40 Program Expenditures	3,654	3,597
(S) Contributions to employee benefit plans	559	547
Total Agency	4,213	4,144

Table 2 : Organization Structure

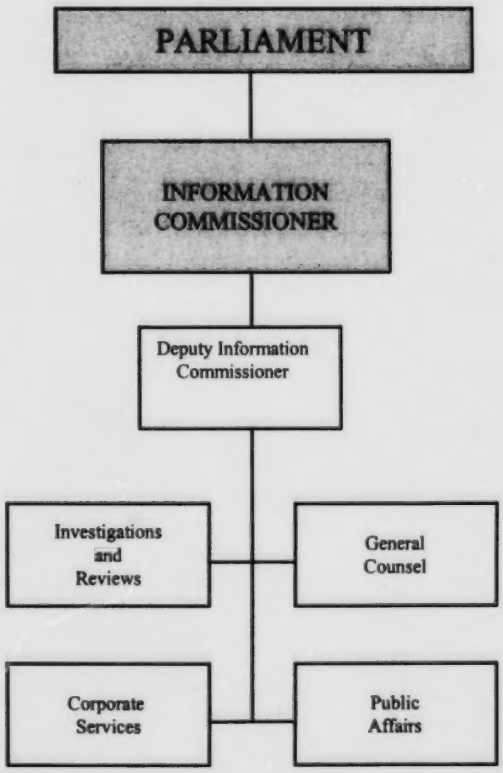


Table 3 : Net Cost of Program by Business Line

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Main Estimates				
Access to Government Information	3,554	**3,606**	3,606	3,606
Corporate Services	590	**607**	607	607
Total Main Estimates	4,144	**4,213**	4,213	4,213
Plus: Cost of services received without charge	511	**567**	567	567
Net Cost of Program	4,655	**4,780**	4,780	4,780
Full Time Equivalents	45	**52**	52	52

Table 4 : Net Cost of the Program for the Estimates Year

(thousands of dollars)	Main Estimates 2001-2002	Add Other Costs*	Estimated Total Program Costs **2001-2002**	2000-2001
Office of the Information Commissioner of Canada	4,213	567	**4,780**	4,655

* Other costs of $567,000 consist of:

	($000)
♦ accommodation provided by Public Works and Government Services Canada; and	352
♦ contributions covering employees' share of insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board Secretariat.	215

SECTION V – OTHER INFORMATION

Statutory Annual Reports and Other Publications

The Commissioner's annual reports and position papers on access to information issues are available on the Commissioner's internet web site.

- **Information Commissioner's 1999-00 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available from the Office of the Information Commissioner, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2000**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2000-01 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Office of the Information Commissioner of Canada Internet home page:
  http://infoweb.magi.com/~accessca/

Legislation Administered by the Commissioner of Canada

The Information Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the following Act:

Access to Information Act	R.S.C., 1985, ch. A-1, amended 1999, c. 31, ss. 2 & 3

Contact for Further Information

Dan Dupuis
Director General, Investigations and Reviews
Office of the Information Commissioner of Canada
112 Kent Street, 22nd Floor
Ottawa, ON K1A 1H3

Telephone: (613) 995-1783
Facsimile: (613) 947-7294

OFFICE OF THE PRIVACY COMMISSIONER'S
REPORT ON PLANS AND PRIORITIES

I am pleased to submit my Report on Plans and Priorities for the fiscal period April 1, 2001 to March 31, 2002.

Approved: _____

George Radwanski
Privacy Commissioner of Canada

Date: Feb. 13, 2001

SECTION I - MESSAGES

Privacy Commissioner's Message

During 2001-02, the Office of the Privacy Commissioner's statutory mandate under the *Privacy Act* and the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* will require it to: deal with an increasing workload generated by new complaints, inquiries and privacy issues; respond to possible changes to legislation; implement important enhancements to complaint investigation processes; develop and deliver communications and public education programs with respect to the new private sector privacy legislation; and audit the information handling practices of federal government departments and private sector organizations.

The Office of the Privacy Commissioner has been able to achieve its operational objectives within the parameters of its quality service standards, as a result of receiving additional funds and implementing several initiatives to overcome budgetary and workload pressures. These initiatives include streamlining the complaint investigation and audit process with measures specifically aimed at reducing the backlog of outstanding investigations.

The Office of the Privacy Commissioner has taken on, effective January 1, 2001 an expanded role as a result of the Government's decision to extend privacy protection to cover the private sector (Bill C-6, the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*). The Act received Royal Assent on April 13, 2000. Part I of the Act which deals with the protection of personal information in the private sector is being implemented in three phases, beginning January 1, 2001. The Act balances an individual's right to the protection of personal information that is collected, used or disclosed during commercial activities and the need of organizations to obtain and use personal information for legitimate business purposes.

This report is an overview of the Office of the Privacy Commissioner's plans for 2001-02, including the factors that will influence change and how the Privacy Commissioner will administer the program.

Management Representation Statement

MANAGEMENT REPRESENTATION
Report on Plans and Priorities 2001-2002

I submit, for tabling in Parliament, the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Office of the Privacy Commissioner of Canada.

To the best of my knowledge the information:

- accurately portrays the mandate, priorities, strategies and planned results of the organization;
- is consistent with the disclosure principles contained in the *Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities*;
- is comprehensive and accurate; and
- is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

The Planning and Reporting Accountability Structure (PRAS) on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

George Radwanski
Privacy Commissioner of Canada

Date: Feb. 13, 2001

SECTION II - OVERVIEW

What's New

With the passage of the ***Personal Information Protection and Electronic Documents Act***, privacy protection has been, since January 1, 2001, extended to the private sector. The Act comes into force in three stages. As of January 1, 2001 the law applies to federal works, undertakings or business, such as banks, telecommunications companies, and airlines, and to employee information in those organizations. The Act also applies to the disclosure of personal information across borders for consideration, for example, the sale or lease of lists. On January 1, 2002 the law will apply to personal health information collected, used or disclosed by organizations subject to the Act in the first stage. By January 1, 2004 the law will apply to the collection, use and disclosure of personal information by an organization in the course of a commercial activity within a province unless the province has adopted substantially similar legislation. The law will continue to apply to personal information subject to interprovincial and international transactions by all organizations subject to the Act in the course of commercial activities.

Mandate and Objectives

The Office of the Privacy Commissioner of Canada was created under the *Privacy Act* which came into force on July 1, 1983. The Privacy Commissioner is an independent officer of Parliament appointed by the Governor-in-Council following approval of his nomination by resolution of the Senate and the House of Commons. The Office of the Privacy Commissioner is designated by Order-in-Council as a department for purposes of the *Financial Administration Act*. The Privacy Commissioner is accountable for, and reports directly to Parliament on, the results achieved with the resources and authorities provided.

The Privacy Commissioner is a special ombudsman who reports directly to the Speakers of the Senate and House of Commons. As an ombudsman, the Privacy Commissioner does not have decision-making powers but seeks to resolve problems through negotiation. The Privacy Commissioner may also report directly to Parliament on matters he considers important or urgent.

Privacy Act

The Privacy Commissioner of Canada is mandated by the *Privacy Act* to investigate complaints alleging that a federal government institution has denied an individual access to personal information requested under the Act, or is collecting, using, disclosing or disposing of personal information in a manner that breaches the Act.

The Privacy Commissioner is also mandated to audit the information handling practices of federal government institutions to ensure compliance with the *Privacy Act*. The *Privacy Act* is the legislative authority for the federal public sector activities of the Privacy Commissioner and his Office. The strategic objectives associated with the Act are:

- to ensure that the rights of complainants under the *Privacy Act* are respected and that the privacy of individuals with respect to personal information about themselves, held by a federal government institution, is protected; and

- to encourage the growth of fair information practices by government institutions.

Personal Information Protection and Electronic Documents Act

With the passage of the *Personal Information and Electronic Documents Act*, the Privacy Commissioner's role and responsibilities increased significantly. The Privacy Commissioner's oversight mandate has been extended to include the private sector, both profit and not-for-profit organizations involved in the handling of personal information in a commercial setting. Also included is the protection of employee information in the federally regulated sector. There are some 1.3 million businesses and thousands of other organizations and institutions potentially subject to the legislative provisions.

In addition to investigating complaints and conducting audits concerning the information handling practices of private sector organizations subject to the Act, the Office of the Privacy Commissioner provides public education about privacy and undertakes research on privacy issues.

The *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* is the legislative authority for the private sector activities of the Privacy Commissioner and his Office. The strategic objectives associated with the Act are:

- to promote the adoption of practices consistent with the principles set out in the Canadian Standards Association's Model Code for the Protection of Personal Information; and

- to ensure that the rights of those making complaints to the Privacy Commissioner, pursuant to the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*, are respected.

Planning Context

With the proliferation of new and more powerful technologies, Canadians have been turning increasingly to the Privacy Commissioner's Office for recourse and reassurance that their privacy is not threatened. Canadians are demonstrating growing awareness of privacy threats, increased sophistication in framing complaints and a greater demand for respect for their privacy rights.

The federal government's call for a leaner and more efficient public service has encouraged every federal institution to use computer technology to streamline operations and eliminate inefficiencies. This has prompted federal agencies to link or integrate information systems and deliver services on-line, often in concert with other governments or the private sector. The growing danger is that these initiatives by Government, in conjunction with similar activities in a largely unregulated private sector, will subject Canadians to increased information surveillance in the name of safety and efficiency.

The Privacy Commissioner has been able to achieve his operational objectives within established quality service standards, as a result of receiving additional funds and implementing several initiatives to overcome budgetary and workload pressures. These initiatives include streamlining the complaint investigation and audit process and other measures specifically aimed at reducing the backlog of outstanding investigations.

The Privacy Commissioner's priorities are to encourage the implementation of fair information management practices by government institutions and private sector organizations involved in commercial activity, to be pro-active and service oriented, and to pre-empt problems through consultation and assistance to government staff, with less emphasis on formal compliance reviews.

Planned Spending

Within the context of an ever-increasing workload, the Privacy Commissioner will make every reasonable effort to resolve each complaint in a timely manner without resorting to the court system. The planned resource levels for the Office of the Privacy Commissioner are:

Figure 1 : Planned Spending, by Business Line, for the Estimates Year ($000's)

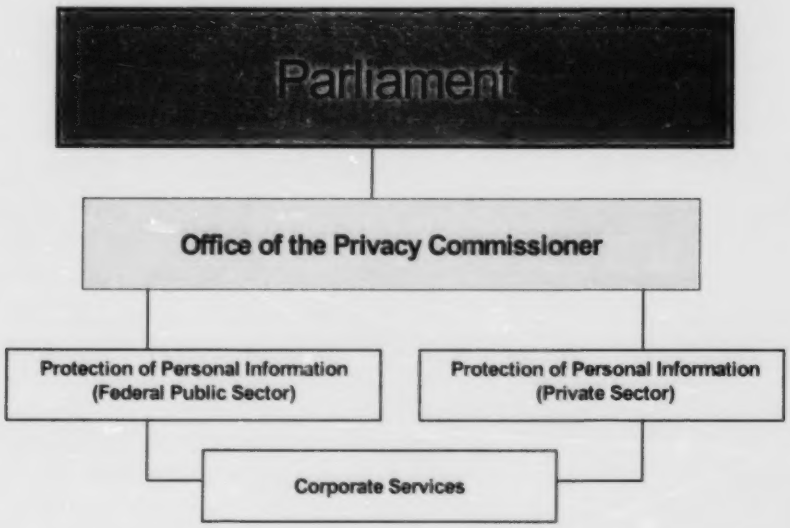
Business Line	FTE's	Salaries and Wages	Employee Benefit Plans	Other Operating	Total
Protection of Personal Information					
- Federal Public Sector	45	2,830	552	414	3,796
- Private Sector	48	3,050	595	2,310	5,955
Corporate Services	15	820	160	319	1,299
Total Program	**108**	**6,700**	**1,307**	**3,043**	**11,050**

SECTION III – BUSINESS LINE PLANS, PRIORITIES AND EXPECTED RESULTS

The Office of the Privacy Commissioner has two business lines, see Figure 2, which contribute to program objectives **(protection of personal information – federal public sector and protection of personal information – private sector)** and one internal business line **(corporate services)**. The charts on Key Results Reporting and Related Activities (Figures 5, 7 and 9 on pages 29, 31 and 33) provide a guide to the performance information associated with the Privacy Commissioner's operations.

The program's clients include Canadian citizens and any other persons legally present in Canada who believe that their rights under the *Privacy Act* and the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* have been violated, and anyone seeking information about the Act and privacy issues in general. For example, if a government agency has improperly denied a complainant access to personal information and a satisfactory resolution cannot be negotiated, the Privacy Commissioner may ask for a Federal Court review.

Figure 2: Accountability for Business Line Results and Resources Allocated



Protection of Personal Information (Federal Public Sector) Business Line

The objective of this business line is investigating complaints, reviewing and auditing departmental privacy performance, responding to written and telephone inquiries, assessing the impact on privacy of new technologies implemented or being considered for implementation by government agencies, monitoring legislation, advising Parliament as well as federal departments and agencies, and investigating issues which will have an impact on the privacy of Canadians.

Protection of personal information held by federal institutions is the key performance expectation of this business line. This performance expectation benefits both individual clients and Canadians by making government more accountable. To attain this expectation, the Privacy Commissioner's Office intends to continue its efforts to:

- improve the public's awareness of their privacy rights;
- improve public officials' awareness of their privacy obligations; and
- seek to settle disputes through negotiation rather than recourse to the Federal Court.

The Privacy Commissioner's findings and recommendations, made to heads of government institutions, serve to ensure that the rights of complainants are respected and that government institutions implement fair information practices. Also, adherence to established quality service standards for thorough and timely complaint investigations, consultation and assistance to government staff contribute to the Office of the Privacy Commissioner's effectiveness.

In addition to ongoing activities (complaint investigation, auditing of departmental privacy performance, inquiry resolution and issue research), the Office of the Privacy Commissioner will continue to use its business practices and service standards to provide clients with a better and more timely service, and produce annual and special in-house reports.

Figure 3 shows the number of Privacy Act complaints the Privacy Commissioner has received and completed (investigated and rendered a decision on) from 1997-98 to 1999-00, and a forecast of workload expectations for 2000-01 and 2001-02.

Figure 3: Complaints Received, Completed and Pending

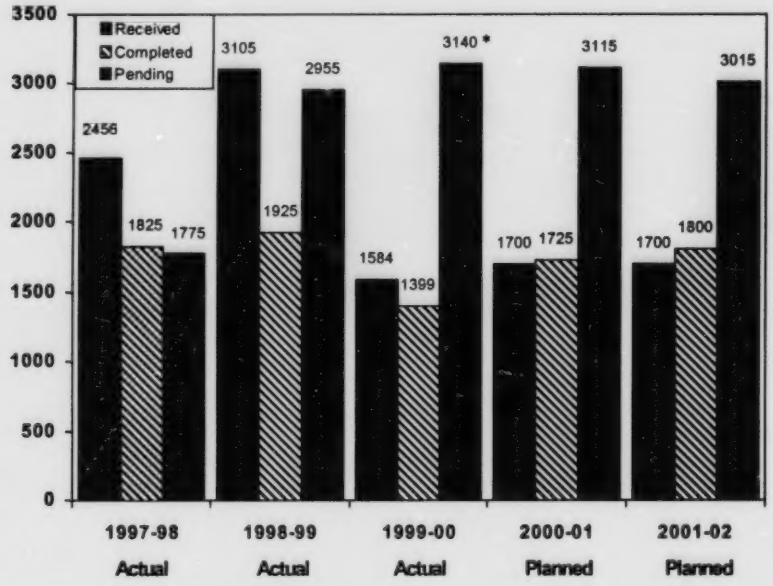


*Figure includes 2256 complaints pending a Federal Court of Appeal decision.

Figure 4 displays the actual number of complaints received over the past 10 years (1990-91 to 1999-00). It should be noted that for the first six years (1990-91 to 1995-96) the average intake was 1485 complaints compared with a 2344 intake over the last four years (1996-97 to 1999-00).

Figure 4: Actual Complaints Received Between 1990-91 and 1999-00

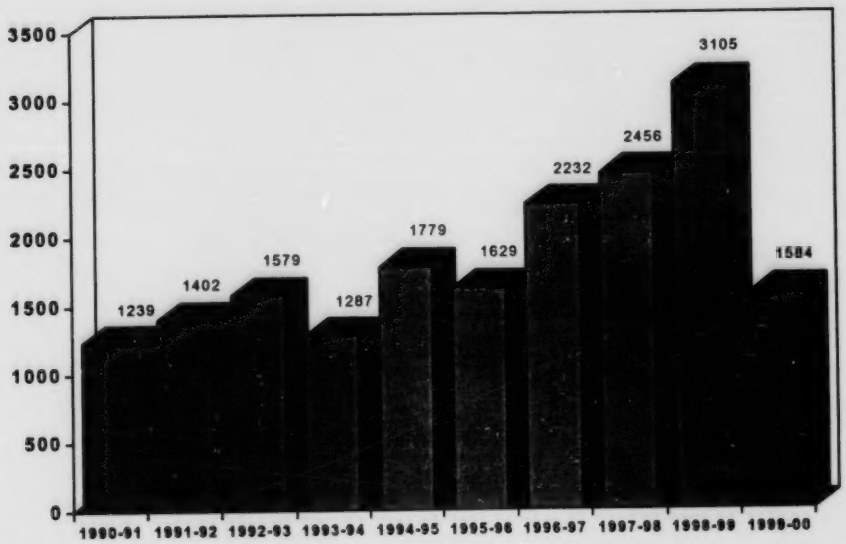


Figure 5 illustrates the linkage between the business line's expected results and performance measurement strategies.

Figure 5: Linkages Between OPC's Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	To be demonstrated by:	Related Activities
Protection of personal information held by federal institutions.	• Improved awareness of personal information rights under the *Privacy Act*. • Easy access to personal information held by federal institutions. • Compliance with established fair information practices as set out in the *Privacy Act*. • Innovative and cost effective complaints resolutions.	• Investigating and resolving complaints. • Reviewing and auditing federal department privacy performance. • Responding to inquiries. • Assessing the impact of new technology on privacy.

Figure 6 identifies the level of resources required to carry out the activities illustrated in Figure 5.

Figure 6: Planned Spending

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Salaries and Wages	2,832	**2,830**	2,830	2,830
Employee Benefit Plans	552	**552**	552	552
Other Operating	414	**414**	414	414
Total	3,798	**3,796**	3,796	3,796
Full Time Equivalents	40	45	45	45

Protection of Personal Information (Private Sector) Business Line

The objective of this business line is conducting and promoting research into issues and practices associated with the protection of personal information, promoting sound practices for the management of personal information, educating clients as to their rights and responsibilities associated with the collection, use or disclosure of personal information, addressing complaints regarding the handling of personal information, seeking resolution through negotiation, mediation or conciliation and, where necessary, the pursuit of remedy through the courts, auditing an organization's practices for the handling of personal information.

Protection of personal information held by private sector institutions is the key performance expectation of this business line. This performance expectation benefits both individual clients and Canadians by making commercial activities more accountable. To attain this expectation, the Privacy Commissioner's Office intends to continue its efforts to:

- provide thorough and timely complaint investigations;
- improve the public's awareness of their privacy rights;
- improve private sector officials' awareness of their privacy obligations; and
- seek to settle disputes through negotiation or when necessary recourse to the Federal Court.

Figure 7 illustrates the linkage between the business line's expected results and performance measurement strategies.

Figure 7: Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	To be demonstrated by:	Related Activities
Protection of personal information held by the private sector	• Improved awareness of personal information rights under the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*. • Compliance with the principles set out in Schedule 1 of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*. • Generation of new knowledge and communicate research results into issues and practices associated with privacy and data protection. • Innovative and cost-effective complaint resolutions. • Promote and compliment provincial efforts to protect personal information involved in commercial activity.	• Conducting and promoting research. • Promoting best practices for the management of personal information. • Educating clients as to their rights and responsibilities. • Addressing complaints regarding the handling of personal information.

Figure 8 identifies the level of resources required to carry out the activities illustrated in Figure 7.

Figure 8: Planned Spending

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Salaries and Wages	2,120	**3,050**	3,050	3,050
Employee Benefit Plans	490	**595**	595	595
Other Operating	1,755	**2,310**	2,310	2,310
Total	4,365	**5,955**	5,955	5,955
Full Time Equivalents	20	**48**	48	48

Corporate Services Business Line

The corporate services business line provides administrative support services (finance, personnel, information technology and general administration) to the Privacy Commissioner's Office. The business line's objective is to ensure that internal overhead functions are in place to support program management decisions and accountability.

Providing efficient, effective and expert service will remain the priority of this business line during the three years covered by this plan. Items of particular interest include:

- by April 1, 2001, implementing processes and structures in line with the Government's Financial Information Strategy;
- converting to the Universal Classification Standard;
- implementing staffing reform and meeting the obligations of the new Employment Equity Act;
- implementing a records management system and associated information management processes, (Records, Document Information Management System), in support of the Government's vision for an electronic environment; and
- by April 1, 2001, implementing an integrated financial and materiel management system and continuing to review associated business processes.

Figure 9 illustrates the linkages between the business line's expected results and performance measurement strategies.

Figure 9: Key Results Reporting and Related Activities

Key Results/Outcomes	To be demonstrated by:	Related Activities
Cost-effective administrative support services that meet the operational requirements of the program.	• Service quality within published standards. • Assessment of client satisfaction with service levels.	• Provision of financial, personnel, information technology and general administration services.

Figure 10 identifies the level of resources required to carry out the activities illustrated in Figure 9.

Figure 10: Planned Spending

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Salaries and Wages	345	**820**	820	820
Employee Benefit Plans	67	**160**	160	160
Other Operating	177	**319**	319	319
Total	589	**1,299**	1,299	1,299
Full Time Equivalents	8	**15**	15	15

SECTION IV - FINANCIAL INFORMATION

Table 1: Spending Authorities

Vote (thousands of dollars)	2001-2002 Main Estimates	2000-2001 Main Estimates
Office of the Privacy Commissioner of Canada		
45 Program Expenditures	9,743	3,728
(S) Contributions to employee benefit plans	1,307	611
Total Agency	**11,050**	4,339

Note: The increase in funding is associated with the government's plan to extend privacy protection to cover the private sector (Bill C-6, the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*).

Table 2 : Organization Structure

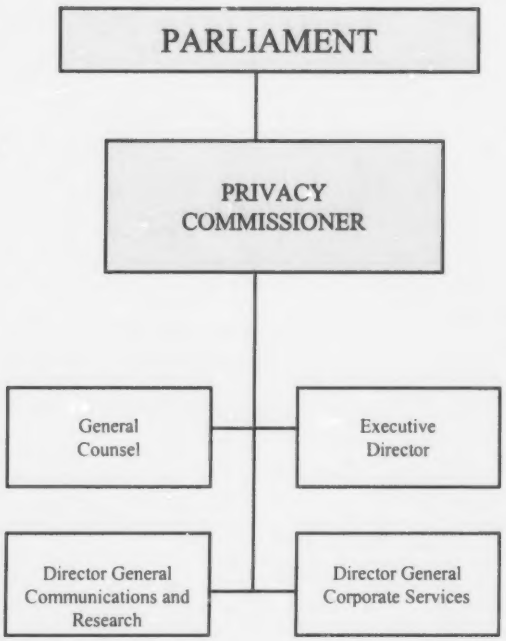


Table 3 : Net Cost of Program by Business Line

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001*	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Main Estimates				
Protection of Personal Information				
- Federal Public Sector	3,798	**3,796**	3,796	3,796
- Private Sector	4,365	**5,955**	5,955	5,955
Corporate Services	589	**1,299**	1,299	1,299
Total Main Estimates	8,752	**11,050**	11,050	11,050
Plus: Cost of services received without charge	511	**1,159**	1,159	1,159
Net Cost of Program	9,263	**12,209**	12,209	12,209
Full Time Equivalents	68	**108**	108	108

* Figures shown in this column are derived from Main and Supplementary Estimates.

Table 4 : Net Cost of the Program for the Estimates Year

(thousands of dollars)	Main Estimates 2001-2002	Add Other Costs*	Estimated Total Program Costs 2001-2002	2000-2001
Office of the Privacy Commissioner of Canada	11,050	1,159	**12,209**	9,263

* Other costs of $1,159 consist of:

- accommodation provided by Public Works and Government Services Canada; and 656
- contributions covering employees' share of insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board Secretariat. 503

Table 5 : Summary of Transfer Payments for the Personal Information (Private Sector) Business Line

($ thousands)	Forecast Spending 2000-2001	**Planned Spending 2001-2002**	Planned Spending 2002-2003	Planned Spending 2003-2004
Grants				
Total Grants	-	-	-	-
Contributions Research into privacy issues and the promotion of the protection of personal information of Canadians	-	**500**	500	500
Total Contributions	-	**500**	500	500
Other Transfer Payments				
Total Other Transfer Payments	-	-	-	-
Total Grants, Contributions and Other Transfer Payments	-	**500**	500	500

SECTION V – OTHER INFORMATION

Statutory Annual Reports and Other Publications

The Privacy Commissioner's annual reports and position papers on privacy issues are available on the Privacy Commissioner's internet web sites.

- **Privacy Commissioner's 1999-00 Annual Report**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available on audio cassette, computer diskette and hardcopy from the Office of the Privacy Commissioner, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-8210 and on the Office of the Privacy Commissioner's Internet home page.

- **Performance Report to Parliament, for the period ending March 31, 2000**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- **2000-01 Estimates: A Report on Plans and Priorities**. Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Available through local booksellers or by mail from Public Works and Government Services - Publishing, Ottawa, Canada K1A 0S9.

- Office of the Privacy Commissioner of Canada Internet home page:
  http://privcom.gc.ca/

Legislation Administered by the Privacy Commissioner

The Privacy Commissioner has an oversight responsibility to Parliament for the following Acts:

Privacy Act	R.S.C. 1985, ch. P-21, amended 1997, c. 20, s. 55
Personal Information Protection and Electronic Documents Act	S.C. 2000, ch. 5

Contact for Further Information

Brian Heaney
Director General, Corporate Services
Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada
112 Kent Street, Suite 430
Ottawa, ON K1A 1H3

Telephone: (613) 995-0891
Facsimile: (613) 995-1501

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

Budget des dépenses
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2002-III-76

ISBN 0-660-61503-7

COMMISSARIATS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

BUDGET DES DÉPENSES 2001-2002

Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé : _____

L'honorable A. Anne McLellan, C.P., députée
Ministre de la Justice et
Procureure générale du Canada

Date : FEB FEV 2 1 2001

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE A – COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

I Messages
- Message du Commissaire 5
- Déclaration de la direction 6

II Vue d'ensemble
- Mandat et objectifs 7
- Contexte de planification 9
- Dépenses prévues 10

III Plans, priorités et résultats escomptés pour les secteurs d'activité
- Secteur d'activité de l'accès à l'information 12
- Secteur d'activité des services intégrés 15

IV Données financières
- Tableau 1 : Pouvoirs de dépenser 17
- Tableau 2 : Organigramme 17
- Tableau 3 : Coût net du programme par secteur d'activité 18
- Tableau 4 : Coût net du programme pour l'exercice budgétaire 18

V Renseignements supplémentaires
- Rapports annuels législatifs et autres publications 19
- Loi appliquée par le Commissaire 19
- Pour plus de renseignements 19

PARTIE B – COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

I Messages
- Message du Commissaire à la protection de la vie privée 21
- Déclaration de la direction 22

II Vue d'ensemble
- Nouveautés 23
- Mandat et objectifs 23
- Contexte de planification 25
- Dépenses prévues 26

III Plans, priorités et résultats escomptés pour les secteurs d'activité
- Protection des renseignements personnels (fonction publique fédérale) 28
- Protection des renseignements personnels (secteur privé) 32
- Services intégrés 34

TABLE DES MATIÈRES (suite)

PARTIE B – COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA (suite)

IV Données financières

Tableau 1 : Pouvoirs de dépenser 36
Tableau 2 : Organigramme 36
Tableau 3 : Coût net du programme par secteur d'activité 37
Tableau 4 : Coût net du programme pour l'exercice budgétaire 37
Tableau 5 : Résumé des paiements de transfert 38

V Autres renseignements

Rapports annuels législatifs et autres publications 39
Lois appliquées par le Commissaire à la protection de la vie privée 39
Pour plus de renseignements 39

COMMISSARIAT À L'INFORMATION
RAPPORT SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur les plans et les priorités. Ce rapport couvre la période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

Approuvé par : _____
L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Date : 29 Jan 2001

SECTION I - MESSAGES

Message du Commissaire

Au cours de la prochaine année, le Commissariat remplira son mandat conféré par la Loi, qui lui fait obligation de faire preuve d'équité, de minutie et de célérité à l'égard de toutes les parties dans l'instruction des plaintes portées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, de favoriser une culture de la transparence dans l'administration fédérale afin que le nombre des plaintes diminue progressivement et d'aider le Parlement à moderniser et à consolider la *Loi sur l'accès à l'information*.

Malgré l'augmentation systématique de la charge de travail et la stagnation des ressources, le Commissariat mettra tout en oeuvre pour régler chaque plainte de façon complète, équitable et rapide sans recourir aux tribunaux.

Au cours des dernières années, le Commissariat a épuisé les possibilités d'améliorations internes de la productivité. Malgré des suppléments accordés par le Conseil du Trésor, le Commissariat ne dispose pas de suffisamment de ressources pour mener à bien le nombre croissant d'enquêtes relatives aux plaintes. Je mettrai la même vigueur à faire mon travail, mais le service offert aux Canadiens est de plus en plus lent, et le droit à un accès « rapide » est de plus en plus compromis. Je continuerai de prier instamment le Conseil du Trésor de m'accorder suffisamment de ressources pour me permettre de remplir mon mandat de façon tout à fait professionnelle.

Le lecteur trouvera ici un aperçu des plans du Commissariat pour l'exercice 2001-2002, des facteurs qui influeront sur l'évolution de la situation et de la façon dont j'administrerai ce programme.

Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION
Rapport sur les plans et les priorités 2001-2002

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 du Commissariat à l'information du Canada.

À ma connaissance, les renseignements :

- décrivent fidèlement le mandat, les priorités, les stratégies et les résultats prévus de l'organisation;
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités;*
- sont complets et exacts; et
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Date : 29 Jan 2001

SECTION II – VUE D'ENSEMBLE

Mandat et objectifs

Le Commissaire est un haut fonctionnaire du Parlement qui a un statut indépendant, dont le mandat est d'instruire les plaintes émanant de particuliers ou d'entreprises qui estiment que le gouvernement leur a, à tort, refusé l'accès à des renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui est la loi qui réglemente l'accès à l'information au Canada.

Le Commissariat à l'information du Canada a été créé en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Le Commissaire est nommé par le gouverneur en conseil une fois que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par voie de résolution. Les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada sont désignés comme étant un ministère par décret aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le Commissaire rend compte directement aux présidents de la Chambre des Communes et du Sénat des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont accordées et les pouvoirs qui lui sont conférés.

Le Commissaire est très indépendant du gouvernement en raison de son mandat : il a en effet pour rôle d'instruire les plaintes déposées contre les institutions gouvernementales par des particuliers qui estiment que leur droit d'accès à l'information n'a pas été respecté. La *Loi sur l'accès à l'information* donne aux Canadiens (et à toute personne présente au Canada) le droit juridique général de demander la communication d'information consignée sous quelque forme que ce soit et qui est sous le contrôle de la plupart des institutions fédérales. La Loi fixe également des échéances aux réponses à donner aux demandes de communication et établit des conditions précises et limitées dans lesquelles le secret est justifié. Le Commissaire jouit de vastes pouvoirs d'enquête, mais il n'a que le pouvoir de recommander la communication de documents qu'il estime avoir été indûment refusés au demandeur.

Comme le Commissaire ne peut pas rendre d'ordonnance concernant le règlement d'une plainte, il s'appuie sur des techniques de persuasion pour régler les conflits. Il peut aussi demander à la Cour fédérale d'examiner les refus de communication s'il n'arrive pas à persuader le gouvernement de donner suite aux recommandations issues de ses enquêtes.

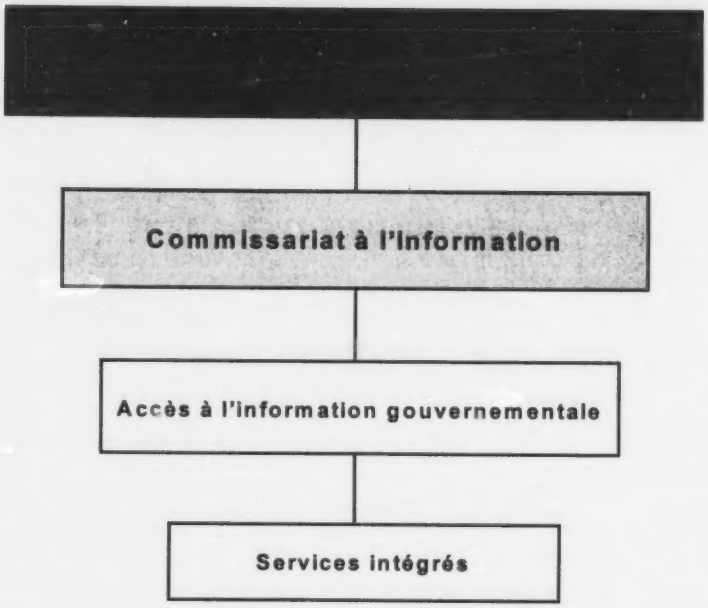
La **Loi sur l'accès à l'information** est le texte législatif qui régit les activités du Commissaire et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques du programme sont les suivants :

- Persuader les institutions fédérales d'adopter des pratiques d'information conformes à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- Procéder à des enquêtes rapides, approfondies et équitables concernant les plaintes déposées contre le gouvernement par des particuliers.
- Porter les questions d'interprétation appropriées de la *Loi sur l'accès à l'information* devant le tribunal fédéral.
- Favoriser un climat de transparence au sein de la fonction publique fédérale.
- Veiller à ce que le Parlement et la population soient informés des activités du Commissariat, de la situation générale du droit d'accès à l'information et de toute question ayant trait à la loi qui justifierait une réforme.

Les clients du programme sont les utilisateurs de la Loi (tous les citoyens canadiens, les résidents permanents et les personnes et entreprises présentes au Canada), les quelque 155 institutions gouvernementales assujetties à la Loi et les députés et sénateurs.

Le Commissariat à l'information du Canada a un secteur d'activité (figure 1), qui contribue aux objectifs du programme ***(accès à l'information gouvernementale)*** et un secteur d'activité interne (les services intégrés). Les tableaux relatifs aux principaux résultats et aux activités connexes (figures 5 et 7, pages 13 et 14) donnent une idée du rendement des opérations du Commissariat.

Figure 1 : Niveaux de responsabilité pour les résultats et les ressources des secteurs d'activité



Contexte de planification

Le Commissaire reste déterminé à veiller à ce que les droits et les obligations des Canadiens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés. Mais le manque de ressources et l'augmentation de la charge de travail ont des effets importants sur les niveaux de service à la clientèle. Le Commissaire n'a pas le pouvoir de refuser les plaintes qui relèvent de sa compétence. Il a donc très peu de contrôle sur le volume de travail de son service.

Jusqu'ici, 10 % des demandes de communication adressées au gouvernement donnent lieu à une plainte au Commissaire. Le nombre de demandes adressées au gouvernement monte en flèche : en 1999-2000, l'augmentation a été de 35 %. Au cours de la même période, on a observé une augmentation de près de 100 % du nombre des plaintes adressées au Commissaire à l'information.

Depuis l'adoption de la *Loi sur l'accès à l'information* en 1983, la technologie de l'information et l'organisation du gouvernement ont subi beaucoup de transformations. Dès 1986, le Comité permanent de la justice et du Solliciteur général a examiné le fonctionnement de la Loi et a recommandé unanimement des changements pour la consolider et l'aligner sur l'évolution technologique. Peu de modifications importantes ont été apportées à la Loi depuis cet examen. L'une des grandes priorités du Commissaire est de chercher à obtenir un examen public approfondi et une réforme de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le 21 août 2000, le ministre de la Justice et le président du Conseil du Trésor ont annoncé conjointement la création d'un groupe de travail chargé de présenter des recommandations d'ici l'automne 2001 pour l'amélioration de tous les aspects du système d'accès à l'information. Le Commissaire a proposé d'aider le groupe de travail et l'encourage à trouver des moyens de tenir compte de l'avis des citoyens intéressés.

Le principal objet de la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information gouvernementale est de veiller à ce que les documents du gouvernement soient conservés et indexés de manière à en faciliter l'accès. Les ministères ne sont plus en mesure de déterminer avec un quelconque sérieux s'ils possèdent ou non des documents sur tel ou tel sujet et, si c'est le cas, où ces documents se trouvent et comment les récupérer. Récemment, le Secrétariat a lancé un projet de Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI) qui contribuera à régler ce problème de longue date. Le Commissaire continuera à promouvoir un projet d'amélioration de la gestion de l'information fédérale à l'échelle gouvernementale.

En résumé, le Commissaire continuera à encourager le gouvernement à communiquer de l'information en dehors des formalités de la loi ou des rigueurs de la Cour fédérale, à régler les plaintes de façon équitable, juste et rapide, à veiller à ce que les échéances prévues par la Loi soient systématiquement respectées par tous les ministères et organismes, à veiller à ce que les exceptions au droit d'accès ne fassent pas l'objet d'abus, à moderniser la Loi et à améliorer la gestion de l'information dans l'ensemble du gouvernement.

Dépenses prévues

Dans leur troisième examen du plan opérationnel du Commissariat pour 1997-1998, les ministres du Conseil du Trésor ont recommandé une révision des services votés pour la base de ressources du Commissariat, ses besoins en technologie de l'information et ses exigences en matière de locaux. Le Commissariat a obtenu 59 % des ressources recommandées par le cabinet d'experts-conseils *KPMG* après révision des services votés (854 000 dollars pour 2000-2001 et les années subséquentes).

Le Commissariat a employé ces ressources supplémentaires, quoique insuffisantes, de façon à faire face à l'augmentation de la charge de travail, à résorber l'arriéré grandissant et à remplir le mandat du Commissaire le plus efficacement possible tout en maintenant les services essentiels. Néanmoins, le Commissaire a l'intention de demander une nouvelle fois au Conseil du Trésor de lui fournir des ressources suffisantes pour absorber la charge de travail actuelle et résorber un niveau d'arriéré inacceptable.

Figure 2 : Dépenses prévues, par secteur d'activité, pour l'exercice budgétaire (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Traitements et salaires	Régimes de prestations des employés	Autres dépenses de fonctionnement	Total
Accès à l'information gouvernementale	45	2 508	489	609	3 606
Services intégrés	7	360	70	177	607
Total	**52**	**2 868**	**559**	**786**	**4 213**

SECTION III – PLANS, PRIORITÉS ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Secteur d'activité de l'accès à l'information

L'objectif de ce secteur d'activité est de faire enquête sur les plaintes, d'examiner les propositions de modifications législatives touchant l'accès à l'information, de répondre aux demandes de renseignements par téléphone ou par courrier, de procéder à des examens de l'importance de la non-conformité à la Loi, de régler les plaintes et de porter devant les tribunaux les plaintes non réglées, et d'encourager l'adoption de politiques transparentes dans l'ensemble du système fédéral.

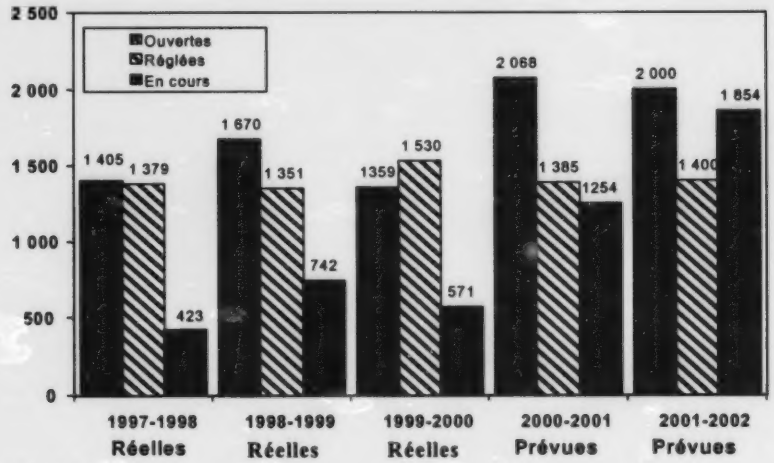
L'accès à l'information gouvernementale que possèdent les institutions fédérales est le principal résultat que l'on attend de ce secteur d'activité en termes de rendement. Il s'agit d'être au service des particuliers qui sont nos clients et des Canadiens en général en responsabilisant le gouvernement. Pour réaliser cet objectif, des consultations et des discussions se poursuivront avec les clients du Commissariat pour

- sensibiliser plus largement les Canadiens à leurs droits en matière d'accès;
- sensibiliser plus largement les fonctionnaires à leurs obligations en matière d'accès;
- chercher à régler les conflits par la négociation plutôt qu'en ayant recours à la Cour fédérale;
- continuer de préciser les normes de service qui permettront d'améliorer l'efficacité et la responsabilisation du programme.

Pour que le secteur d'activité soit efficace et que les citoyens y gagnent, il importe d'instaurer une relation de travail professionnelle avec les institutions gouvernementales. L'efficacité du Commissariat est également mesurée en fonction de la proportion de plaintes réglées et du nombre de fois où il réussit à convaincre le gouvernement, par des moyens informels, sans recourir à la Loi, de divulguer de l'information. Les constatations et recommandations du Commissaire transmises aux institutions gouvernementales servent à garantir que les droits des plaignants sont respectés et à encourager le développement d'une administration plus transparente.

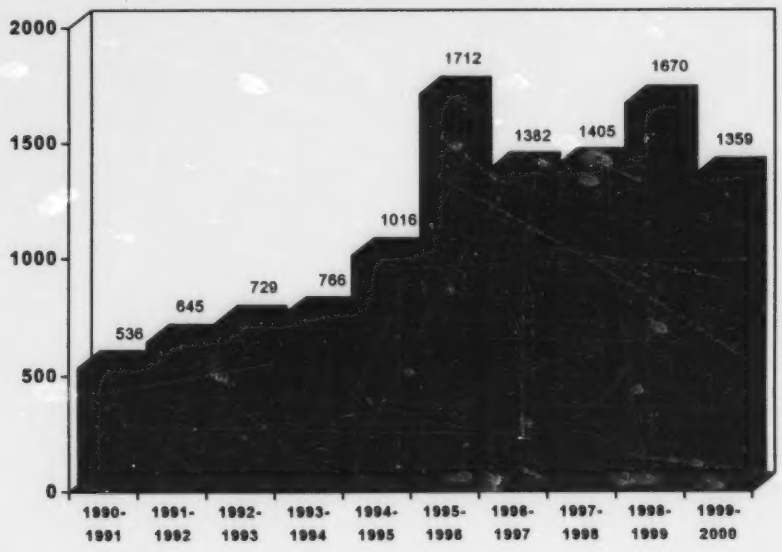
La figure 3 indique le nombre d'enquêtes que le Commissariat a ouvertes et réglées (qui ont fait l'objet d'une décision) de 1997-1998 à 1999-2000. On y trouve également une prévision de la charge de travail pour 2000-2001 et 2001-2002. Veuillez noter que le nombre d'enquêtes réglées prévues apparaît décroissant, malgré les ressources supplémentaires, causé par les complexités croissantes des cas individuels.

Figure 3 : Enquêtes ouvertes, réglées et en cours



La figure 4 indique le nombre réel d'enquêtes ouvertes depuis dix ans (1990-1991 à 1999-2000). Rappelons que, pour les cinq premières années (1990-1991 à 1994-1995), il y a eu en moyenne 738 plaintes par an, contre 1 506 par an au cours des cinq dernières années (1995-1996 à 1999-2000).

Figure 4 : Enquêtes effectivement ouvertes entre 1990-1991 et 1999-2000



La figure 5 illustre le lien entre les résultats escomptés pour le secteur d'activité et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 5 : Principaux résultats et activités connexes

Principaux résultats	Attestés par	Activités connexes
Accès efficace et efficient à l'information des institutions fédérales.	• Meilleure connaissance des droits en matière d'accès à l'information des institutions fédérales institutions. • Accès à l'information sans recours à des formalités juridiques. • Plus grande transparence de l'information des institutions fédérales. • Règlement novateur et rentable des plaintes.	• Enquêtes sur les plaintes. • Examen des propositions de modifications législatives. • Réponses aux demandes de renseignements. • Examens. • Règlement des plaintes. • Litiges.

La figure 6 indique le niveau des ressources nécessaires pour mener à bien les activités circonscrites à la figure 5.

Figure 6 : Dépenses prévues

(en milliers de $)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Traitements et salaires	2 494	**2 508**	2 508	2 508
Régimes de prestations des employés	487	**489**	489	489
Autres dépenses de fonctionnement	609	**609**	609	609
Total	3 590	**3 606**	3 606	3 606
Équivalents temps plein	38	**45**	45	45

Secteur d'activité des services intégrés

Les Services intégrés sont un secteur d'activité chargé de fournir des services de soutien administratif (finances, gestion du personnel, technologie de l'information et administration générale) au Commissariat. L'objectif de ce secteur d'activité est de veiller au bon fonctionnement de l'administration interne pour appuyer les décisions de la haute direction et garantir la responsabilisation du programme.

L'objectif de ce secteur d'activité interne est de veiller à l'instauration de politiques, de pratiques et de systèmes administratifs pour appuyer les décisions de la haute direction en matière d'accès à l'information et pour garantir la responsabilisation du programme.

La priorité du secteur pour les trois années du plan sera de fournir des services efficaces, efficients et spécialisés. Voici une liste de projets particulièrement intéressants :

- D'ici le 1er avril 2001, mettre en œuvre des procédures et des structures alignées sur la Stratégie d'information financière du gouvernement.
- Se convertir à la Norme de classification générale.
- Mettre en œuvre une réforme de la dotation en personnel et remplir les obligations énoncées dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.
- Mettre en œuvre un système de gestion des documents et des procédures connexes de gestion de l'information (Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information) à l'appui de la vision du gouvernement concernant la création d'un environnement électronique.
- D'ici le 1er avril 2001, mettre en œuvre un système de gestion intégrée du matériel et des finances et poursuivre l'examen des procédures opérationnelles connexes.

La figure 7 illustre le lien entre les résultats escomptés pour le secteur d'activité et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 7 : Principaux résultats et activités connexes

Principaux résultats	Attestés par	Activités connexes
Services de soutien administratif rentables, remplissant les exigences opérationnelles du programme.	• Qualité du service, conformément aux normes établies. • Évaluation de la satisfaction des clients concernant les niveaux de service.	• Services financiers, gestion du personnel, technologie de l'information et administration générale.

La figure 8 indique le niveau des ressources nécessaires pour concrétiser les activités illustrées à la figure 7.

Figure 8 : Dépenses prévues

(en milliers de $)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Traitements et salaires	345	**360**	360	360
Régimes de prestations des employés	67	**70**	70	70
Autres dépenses de fonctionnement	178	**177**	177	177
Total	590	**607**	607	607
Équivalents temps plein	7	**7**	7	7

SECTION IV – DONNÉES FINANCIÈRES

Tableau 1 : Pouvoirs de dépenser

Crédit (en milliers de dollars)	Budget des dépenses principal 2001-2002	Budget des dépenses principal 2000-2001
Commissariat à l'information du Canada		
40 Dépenses de programme	3 654	3 597
(S) Cotisations aux régimes de prestations des employés	559	547
Budget total de l'organisme	4 213	4 144

Tableau 2 : Organigramme

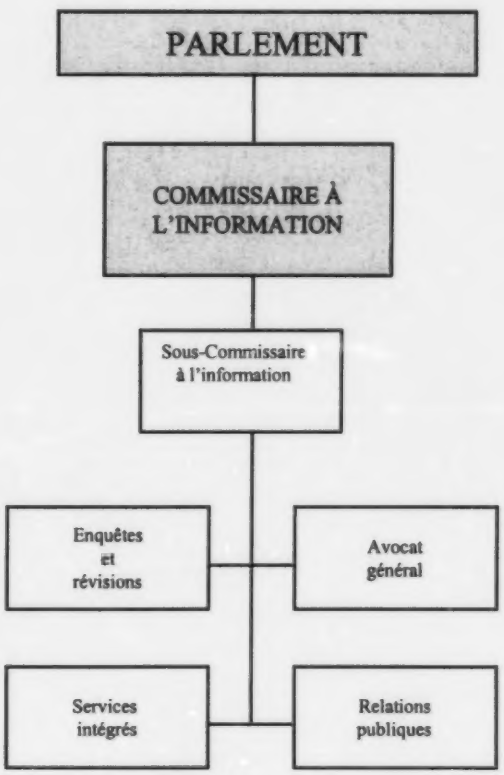


Tableau 3 : Coût du programme par secteur d'activité

(en milliers de dollars)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Budget des dépenses principal				
Accès à l'information gouvernementale	3 554	**3 606**	3 606	3 606
Services intégrés	590	**607**	607	607
Total du budget des dépenses principal	4 144	**4 213**	4 213	4 213
Plus: Coût des services reçus sans frais	511	**567**	567	567
Coût net du programme	4 655	**4 780**	4 780	4 780
Équivalents temps plein	45	**52**	52	52

Tableau 4 : Coût net du programme pour l'exercice budgétaire

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses principal 2001-2002	Ajouter les autres coûts *	Coût estimatif total du programme **2001-2002**	2000-2001
Commissariat à l'information du Canada	4 213	567	**4 780**	4 655

* Les autres coûts (567 000 dollars) comportent les dépenses suivantes :

	($000)
♦ Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	352
♦ Cotisations correspondant à la partie des primes d'assurance et dépenses relatives aux employés payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor	215

SECTION V – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels et les exposés de principes du Commissaire sur les questions relatives à l'accès à l'information sont publiés sur les pages web du Commissariat.

- **Rapport annuel 1999-2000 du Commissaire à l'information,** Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa (s'adresser au Commissariat à l'information, Ottawa (Canada), K1A 1H3, ou téléphoner au (613) 995-2410).

- **Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 2000**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- **Budget 2000-2001 : Rapport sur les plans et les priorités,** Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- Site web du Commissariat à l'information :
  http://infoweb.magi.com/~accessca/

Loi appliquée par le Commissaire à l'information

Le Commissaire à l'information est chargé de surveiller l'application de la loi du Parlement suivante :

Loi sur l'accès à l'information	L.R.C. (1985), ch. A-1, modifiée 1999, ch. 31, art. 2 et 3

Pour plus de renseignements

Dan Dupuis
Directeur général
Enquêtes et révisions
Commissariat à l'information du Canada
112, rue Kent
22e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-1783
Télécopieur : (613) 947-7294

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
RAPPORT SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur les plans et les priorités. Ce rapport couvre la période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

Approuvé par : _____

George Radwanski
Commissaire à la protection de la
vie privée du Canada

Date : Feb. 13, 2001

SECTION I - MESSAGES

Message du Commissaire à la protection de la vie privée

Pour l'exercice 2001-2002, le mandat officiel du Commissariat à la protection de la vie privée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* lui fera obligation d'assumer une charge de travail croissante découlant de nouvelles plaintes, enquêtes et questions liées à la protection de la vie privée, de s'adapter à l'évolution éventuelle de la législation, de mettre en œuvre des améliorations importantes aux procédures d'enquête, d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes de communication et d'éducation publique concernant la nouvelle loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et de vérifier les pratiques de traitement de l'information dans les ministères fédéraux et dans les entreprises privées.

Le Commissariat à la protection de la vie privée a su réaliser ses objectifs opérationnels suivant les paramètres de ses normes de qualité en matière de service en obtenant des fonds supplémentaires et en mettant en œuvre plusieurs projets destinés à surmonter les difficultés budgétaires et opérationnelles (charge de travail). On a entre autres rationalisé la procédure d'enquête et de vérification grâce à des mesures spécialement destinées à réduire l'arriéré d'enquêtes en souffrance.

Depuis le 1er janvier 2001, le Commissariat à la protection de la vie privée est en mesure d'assumer un rôle plus large en raison de la décision du gouvernement visant à élargir la protection de la vie privée au secteur privé (projet de loi C-6 intitulé *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*). La Loi a reçu la sanction royale le 13 avril 2000. La Partie I de la Loi, qui traite de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, est mise en œuvre en trois étapes depuis le 1er janvier 2001. La Loi établit un équilibre entre, d'une part, le droit des particuliers à ce que soient protégés les renseignements personnels les concernant qui sont réunis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales et, d'autre part, la nécessité pour les entreprises d'obtenir et d'utiliser des renseignements personnels à des fins commerciales légitimes.

Le lecteur trouvera ici un aperçu des plans du Commissariat à la protection de la vie privée pour l'exercice 2001-2002, des facteurs qui influeront sur l'évolution de la situation et de la façon dont le Commissaire à la protection de la vie privée administrera le programme.

Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION
Rapport sur les plans et les priorités 2001-2002

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002 du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

À ma connaissance, les renseignements :

- décrivent fidèlement le mandat, les priorités, les stratégies et les résultats prévus de l'organisation;
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités;*
- sont complets et exacts; et
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Je suis satisfait des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Date : Feb. 13, 2001

George Radwanski
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

SECTION II – VUE D'ENSEMBLE

Nouveautés

Suite à l'adoption de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***, la protection des renseignements personnels a été, depuis le 1er janvier 2001, élargie au secteur privé. L'entrée en vigueur de la loi se déroulera en trois étapes. Ainsi, depuis le 1er janvier 2001, la loi s'applique aux entreprises, activités ou affaires de compétence fédérale comme les banques, les télécommunications et les compagnies aériennes, ainsi qu'aux dossiers des employés de ces organisations. La loi s'applique également à la communication de renseignements personnels au-delà des frontières comme par exemple la vente ou la location de listes. À compter du 1er janvier 2002, la loi s'appliquera aux renseignements personnels sur la santé recueillis, utilisés ou communiqués par les organisations visées à la première étape. À compter du 1er janvier 2004, la loi s'appliquera à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par une organisation dans le cadre d'une activité commerciale intraprovinciale à moins que la province n'ait adopté une loi plus ou moins similaire. La loi continuera de s'appliquer à tout renseignement personnel touchant l'ensemble des transactions interprovinciales et internationales réalisées par l'ensemble des organisations visées par la loi dans le cadre de leurs activités commerciales.

Mandat et objectifs

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a été créé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui est entrée en vigueur le 1er juillet 1983. Le Commissaire à la protection de la vie privée est un haut fonctionnaire indépendant du Parlement, nommé par le gouverneur en conseil une fois que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par voie de résolution. Le Commissariat à la protection de la vie privée est désigné comme étant un ministère par décret aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le Commissaire à la protection de la vie privée rend compte directement au Parlement des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont accordées et les pouvoirs qui lui sont conférés.

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est un ombudsman spécialisé qui rend des comptes directement au Président du Sénat et au Président de la Chambre des communes. A titre d'ombudsman, il ne dispose pas de pouvoir décisionnel mais s'applique plutôt à résoudre les problèmes par la négociation. Le Commissaire à la protection de la vie privée peut aussi rapporter directement au Parlement les questions qu'il juge importantes ou urgentes.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de faire enquête à l'égard des plaintes alléguant qu'une institution fédérale a refusé à un particulier la communication de renseignements personnels qu'il avait demandés en vertu de la Loi ou réunit, utilise, communique ou élimine des renseignements personnels d'une manière qui contrevient à la Loi.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a également pour mandat de vérifier à quel point les pratiques de gestion de l'information en cours dans les institutions fédérales se conforment aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (LPRP). La *LPRP* est le texte législatif qui régit les activités du Commissaire à la protection de la vie privée et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques associés à la Loi sont les suivants :

- veiller au respect des droits des plaignants en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la protection de la vie privée des particuliers en ce qui concerne les renseignements personnels détenus par les institutions fédérales à leur sujet;

- encourager l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des ministères et organismes fédéraux.

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

Suite à l'adoption de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques,* le rôle et les responsabilités du Commissaire à la protection de la vie privée ont accru considérablement. Le mandat de surveillance du Commissaire à la protection de la vie privée s'applique désormais également au secteur privé, c'est-à-dire aux entreprises à but lucratif et sans but lucratif qui traitent des renseignements personnels dans un cadre commercial. Il est également chargé de veiller à la protection des renseignements personnels concernant les employés des entreprises sous réglementation fédérale. On dénombre quelque 1,3 million d'entreprises et des milliers d'autres organismes et institutions susceptibles d'être assujettis aux dispositions de la Loi.

En sus d'enquêter sur les plaintes et d'effectuer des vérifications sur les pratiques de traitement de l'information mises de l'avant par les organismes du secteur privé assujettis à la Loi, le Commissariat de la vie privée mène des recherches et sensibilise le public aux questions liées à la vie privée.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* est le texte législatif qui régit les activités du Commissaire à la protection de la vie privée et de son Commissariat concernant le secteur privé. Les objectifs stratégiques associés à la Loi sont les suivants :

- promouvoir l'adoption de pratiques conformes aux principes énoncés dans le modèle de Code de l'Association canadienne de normalisation pour la protection des renseignements personnels;

- veiller au respect des droits des personnes qui adressent des plaintes au Commissaire de la vie privée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* .

Contexte de planification

La prolifération de nouvelles technologies de plus en plus puissantes incite les Canadiens à se tourner de plus en plus vers le Commissariat à la protection de la vie privée pour exercer un recours et s'assurer que leur vie privée n'est pas menacée. De plus en plus en effet, les Canadiens sont conscients des atteintes à la vie privée, savent structurer leurs plaintes et exigent le respect de leurs droits en matière de vie privée.

L'appel lancé par le gouvernement fédéral en faveur d'une fonction publique plus efficace et axée sur l'apprentissage a incité toutes les institutions fédérales à employer l'informatique pour rationaliser leurs opérations et éliminer les inefficacités. Les organismes fédéraux se sont mis à lier ou à intégrer des systèmes d'information et à offrir des services en ligne, souvent de concert avec d'autres administrations gouvernementales ou avec le secteur privé. Ces initiatives du gouvernement, conjuguées à d'autres activités analogues dans un secteur privé largement non réglementé, risquent d'assujettir les Canadiens à une surveillance accrue de l'information au nom de la sécurité et de l'efficacité.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a réussi à atteindre ses objectifs opérationnels suivant les normes de qualité établies en matière de service en obtenant des fonds supplémentaires et en mettant en œuvre plusieurs projets destinés à surmonter les difficultés budgétaires et opérationnelles (charge de travail). On a notamment rationalisé la procédure d'enquête et de vérification et pris d'autres mesures visant précisément à réduire l'arriéré des enquêtes en souffrance.

Les priorités du Commissaire à la protection de la vie privée sont d'encourager l'adoption de pratiques justes en matière de traitement de l'information dans les institutions gouvernementales et les entreprises du secteur privé menant des activités commerciales, de se montrer proactif et de privilégier le service et d'anticiper les problèmes en procédant à des consultations et en aidant le personnel gouvernemental tout en insistant moins sur les examens officiels de la conformité.

Dépenses prévues

Avec une charge de travail de plus en plus lourde, le Commissaire à la protection de la vie privée mettra tout en oeuvre pour régler chaque plainte dans un délai raisonnable et sans recourir aux tribunaux. Les niveaux de ressources prévus pour le Commissariat à la protection de la vie privée sont les suivants :

Figure 1 : Dépenses prévues, par secteur d'activité, pour l'exercice budgétaire (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Traitements et salaires	Régimes de prestations des employés	Autres dépenses de fonction-nement	Total
Protection des renseignements personnels					
- Fonction publique fédérale	45	2 830	552	414	3 796
- Secteur privé	48	3 050	595	2 310	5 955
Gestion intégrée	15	820	160	319	1 299
Total pour le programme	**108**	**6 700**	**1 307**	**3 043**	**11 050**

SECTION III – PLANS, PRIORITÉS ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS POUR LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le Commissariat à la protection de la vie privée comporte deux secteurs d'activité (voir la figure 2) contribuant à la réalisation des objectifs du programme **(protection des renseignements personnel – fonction publique fédérale et protection des renseignements personnels – secteur privé)** et un secteur d'activité interne **(services intégrés)**. Les figures illustrant les principaux résultats et les activités connexes (Figures 5, 7 et 9, pages 30, 33 et 34) donnent une idée du rendement des opérations du Commissaire à la protection de la vie privée.

Les clients du programme sont les citoyens canadiens et toute autre personne légalement présente sur le sol canadien qui estiment que leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* n'ont pas été respectés, et toute personne ayant besoin d'information sur la Loi et sur les questions se rapportant à la vie privée en général. Par exemple, si un organisme gouvernemental a refusé à tort l'accès à des renseignements personnels et qu'une solution satisfaisante ne peut être trouvée par la négociation, le Commissaire à la protection de la vie privée peut porter l'affaire devant la Cour fédérale.

Figure 2 : Niveaux de responsabilité pour les résultats et les ressources des secteurs d'activité

Protection des renseignements personnel (fonction publique fédérale)

L'objectif de ce secteur d'activité est de faire enquête sur les plaintes, d'examiner et de vérifier le rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels, de répondre aux demandes adressées par téléphone et par courrier, d'évaluer les répercussions sur la vie privée des nouvelles technologies instaurées ou dont l'instauration est envisagée par des institutions gouvernementales, de suivre l'évolution de la législation, de conseiller le Parlement et les ministères et organismes fédéraux et de faire enquête sur les questions qui auront un impact sur la vie privée des Canadiens.

La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales est l'élément le plus important du rendement de ce secteur d'activité. Ce paramètre profite aux clients de ces institutions et aux Canadiens en général en responsabilisant le gouvernement. Pour réaliser cet objectif, le Commissariat à la protection de la vie privée a l'intention de poursuivre les efforts déployés en vue de :

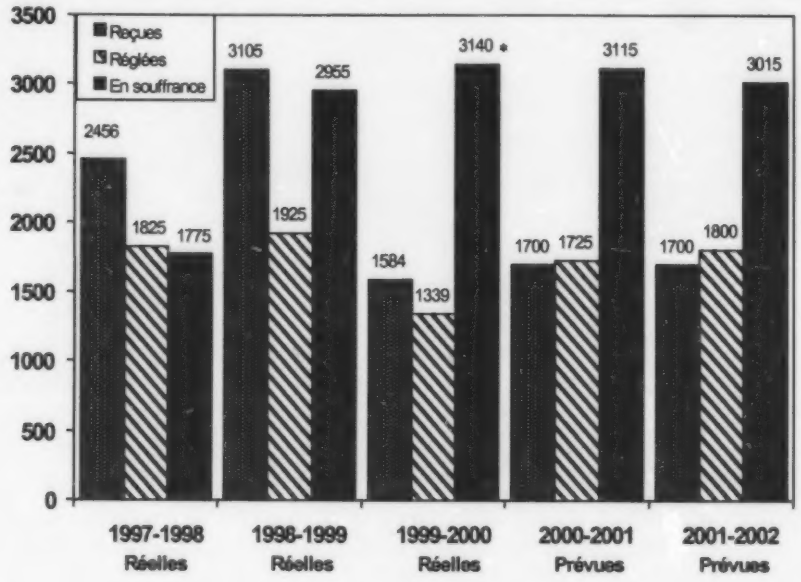
- sensibiliser plus largement les Canadiens à leurs droits en matière de protection de la vie privée;
- sensibiliser plus largement les fonctionnaires à leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels;
- chercher à régler les conflits par la négociation plutôt qu'en ayant recours à la Cour fédérale.

Les constatations et recommandations que le Commissaire à la protection de la vie privée communique aux responsables des institutions fédérales servent à s'assurer que les droits des plaignants sont respectés et que les institutions gouvernementales adoptent des pratiques de traitement de l'information justes. De plus, le Commissariat à la protection de la vie privée est d'autant plus efficace s'il se conforme aux normes de qualité en matière de service en effectuant des enquêtes exhaustives et rapides, en menant des consultations et en aidant le personnel gouvernemental.

Outre les activités courantes (enquêtes sur les plaintes, vérification du rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels, réponse aux demandes de renseignements et recherche), le Commissariat à la protection de la vie privée continuera d'employer ses pratiques opérationnelles et d'appliquer ses normes de service afin d'offrir aux clients un service meilleur et plus rapide et de produire des rapports annuels et des rapports internes spéciaux.

La figure 3 fait état du nombre de plaintes relevant de la Loi sur la protection des renseignements personnels que le Commissaire à la protection de la vie privée a reçues et menées à bien (enquête et décision) de 1997-1998 à 1999-2000. On y trouve également une prévision de la charge de travail pour 2000-2001 et 2001-2002.

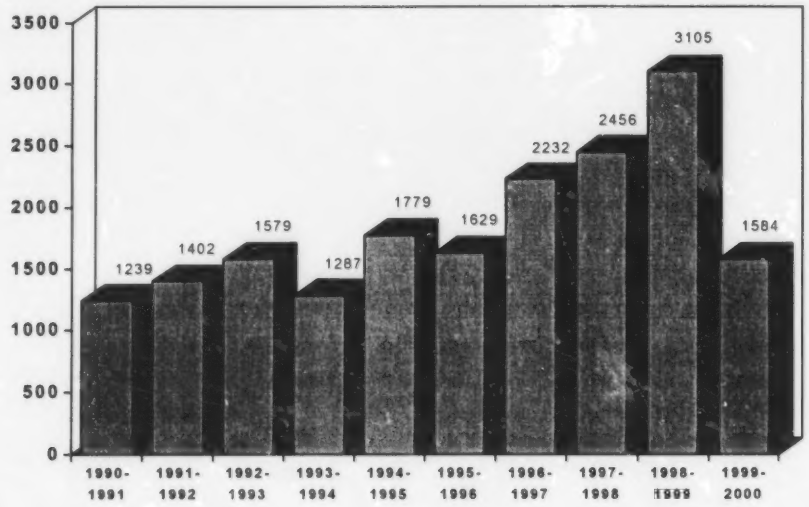
Figure 3 : Plaintes reçues, réglées et en souffrance



* Y compris les 2 256 plaintes en attente d'une décision de la Cour d'appel fédérale.

La figure 4 indique le nombre réel de plaintes reçues au cours des dix dernières années (1990-1991 à 1999-2000). Rappelons que la moyenne des six premières années (1990-1991 à 1995-1996) est de 1 485 plaintes, comparativement à 2 344 pour les quatre dernières (1996-1997 à 1999-2000).

Figure 4 : Plaintes effectivement reçues entre 1990-1991 et 1999-2000



La figure 5 illustre le lien entre les résultats escomptés pour les secteurs d'activité et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 5 : Liens entre les principaux résultats et les activités connexes du CPVP

Principaux résultats	Attestés par	Activités connexes
Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales.	• Sensibilisation accrue aux droits relatifs à la protection des renseignements personnels aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels.* • Facilité d'accès aux renseignements personnels détenus par les institutions fédérales. • Conformité aux pratiques justes de traitement de l'information établies aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels.* • Règlements novateurs et rentables à l'égard des plaintes.	• Mener enquête à l'égard des plaintes et régler celles-ci. • Examiner et vérifier le rendement des ministères fédéraux en matière de protection des renseignements personnels. • Répondre aux demandes de renseignements. • Évaluer les répercussions de la nouvelle technologie sur la protection de la vie privée.

La figure 6 indique le niveau des ressources nécessaires pour mener à bien les activités énumérées à la figure 5.

Figure 6 : Dépenses prévues

(en milliers de $)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Traitements et salaires	2 832	**2 830**	2 830	2 830
Régimes de prestations des employés	552	**552**	552	552
Autres dépenses de fonctionnement	414	**414**	414	414
Total	3 798	**3 796**	3 796	3 796
Équivalents temps plein	40	**45**	45	45

Protection des renseignements personnels (secteur privé)

L'objectif de ce secteur d'activité est de mener des études et de promouvoir la recherche concernant les questions et les pratiques associées à la protection des renseignements personnels, de promouvoir de saines pratiques de gestion des renseignements personnels, de sensibiliser les clients à leurs droits et responsabilités en matière de collecte, d'utilisation et de communication des renseignements les concernant, de régler les plaintes concernant le traitement des renseignements personnels, de chercher des solutions au moyen de la négociation, de la médiation et de la conciliation et, s'il y a lieu, en s'adressant aux tribunaux, vérifier les pratiques en matière de traitement des renseignements personnels des organisations.

La protection des renseignements personnels détenus par les entreprises du secteur privé est le principal indicateur de rendement attendu de ce secteur d'activité. Ce résultat escompté profite aux clients du Commissariat à la protection de la vie privée et aux Canadiens en général en responsabilisant les entreprises menant des activités commerciales. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat à la protection de la vie privée a l'intention de poursuivre les efforts déplpyés en vue de :

- mener des enquêtes approfondies et à propos;
- sensibiliser plus largement le public à ses droits relatifs à la protection de la vie privée;
- sensibiliser plus largement les représentants du secteur privé à leurs obligations en matière de protection de la vie privée;
- chercher à régler les conflits par la négociation ou lorsque nécessaire en recourant à la Cour fédérale.

La figure 7 illustre le lien entre les résultats escomptés pour les secteurs d'activité et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 7 : Principaux résultats et activités connexes

Principaux résultats	Attestés par :	Activités connexes
Protection des renseignements personnels détenus par le secteur privé.	• Sensibilisation accrue aux droits relatifs à la protection des renseignements personnels aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.* • Conformité aux principes énoncés à l'Annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.* • Production de nouvelles connaissances et communication des résultats de recherche concernant les questions et les pratiques associées à la protection de la vie privée et des renseignements personnels. • Règlements novateurs et rentables à l'égard des plaintes. • Promotion et complément des efforts provinciaux en vue de la protection des renseignements personnels servant dans les activités commerciales.	• Procéder à des études et promouvoir la recherche. • Promouvoir des pratiques optimales en matière de gestion des renseignements personnels. • Sensibiliser les clients à leurs droits et responsabilités. • Régler les plaintes concernant le traitement des renseignements personnels.

La figure 8 indique le niveau des ressources nécessaires pour la conduite des activités énumérées à la figure 7.

Figure 8 : Dépenses prévues

(en milliers de $)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Traitements et salaires	2 120	**3 050**	3 050	3 050
Régimes de prestations des employés	490	**595**	595	595
Autres dépenses de fonctionnement	1 755	**2 310**	2 310	2 310
Total	4 365	**5 955**	5 955	5 955
Équivalents temps plein	20	**48**	48	48

Services intégrés

Le secteur d'activité des services intégrés fournit des services de soutien administratif (finances, gestion du personnel, technologie de l'information et administration générale) au Commissariat à la protection de la vie privée. L'objectif de ce secteur d'activité est de veiller au bon fonctionnement de l'administration interne pour appuyer les décisions de la haute direction et garantir la responsabilisation du programme.

La priorité de ce secteur pour les trois années du plan sera de fournir des services efficaces, efficients et spécialisés. Voici une liste de projets particulièrement intéressants :

- D'ici le 1er avril 2001, mettre en œuvre des procédures et des structures alignées sur la Stratégie d'information financière du gouvernement.
- Se convertir à la Norme générale de classification.
- Mettre en œuvre une réforme de la dotation en personnel et remplir les obligations énoncées dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.
- Mettre en œuvre un système de gestion des documents et des procédures de gestion de l'information connexes (Système de gestion des documents, des dossiers et de l'information) à l'appui de la vision du gouvernement concernant la création d'un environnement électronique.
- D'ici le 1er avril 2001, mettre en œuvre un système intégré de gestion des finances et du matériel et poursuivre l'examen des procédures opérationnelles connexes.

La figure 9 illustre les liens entre les résultats escomptés pour les secteurs d'activité et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 9 : Principaux résultats et activités connexes

Principaux résultats	Attestés par :	Activités connexes
Services de soutien administratif rentables répondant aux exigences opérationnelles du programme.	• Service d'une qualité conforme aux normes établies. • Évaluation de la satisfaction des clients concernant les niveaux de service.	• Fournir des services financiers, de gestion du personnel, de technologie de l'information et d'administration générale.

La figure 10 fait état du niveau des ressources nécessaires pour la conduite des activités énumérées à la figure 9.

Figure 10 : Dépenses prévues

(en milliers de $)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Traitements et salaires	345	**820**	820	820
Régimes de prestations des employés	67	**160**	160	160
Autres dépenses de fonctionnement	177	**319**	319	319
Total	589	**1 299**	1 299	1 299
Équivalents temps plein	8	**15**	15	15

SECTION IV – DONNÉES FINANCIÈRES

Tableau 1 : Pouvoirs de dépenser

Crédit (en milliers de dollars)	2001-2002 Budget des dépenses principal	2000-2001 Budget des dépenses principal
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada		
45 Dépenses du programme	9 743	3 728
(S) Cotisations aux régimes de prestations des employés	1 307	611
Total	**11 050**	4 339

Remarque : L'augmentation des fonds est attribuable à l'intention du gouvernement d'élargir au secteur privé la protection des renseignements personnels (projet de loi C-6, intitulé *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques).*

Tableau 2 : Organigramme

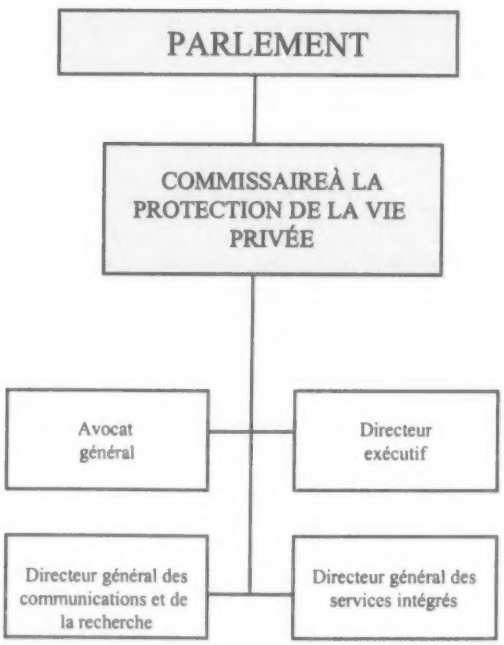


Tableau 3 : Coût net du programme par secteur d'activité

(en milliers de $)	Prévisions de dépenses 2000-2001*	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Budget des dépenses principal				
Protection des renseignements personnels				
- Fonction publique fédérale	3 798	**3 796**	3 796	3 796
- Secteur privé	4 365	**5 955**	5 955	5 955
Services intégrés	589	**1 299**	1 299	1 299
Total – budget des dépenses principal	8 752	**11 050**	11 050	11 050
Plus: Coût des services sans frais	511	**1 159**	1 159	1 159
Coût net du programme	9 263	**12 209**	12 209	12 209
Équivalents temps plein	68	**108**	108	108

* Les chiffres de cette colonne proviennent du Budget des dépenses principal et du Budget supplémentaire des dépenses.

Tableau 4 : Coût net du programme pour l'exercice budgétaire

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses principal 2001-2002	Ajouter les autres coûts*	Total estimatif des coûts du programme **2001-2002**	2000-2001
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	11 050	1 159	**12 209**	9 263

* Les autres coûts – de 1 159 dollars - comportent les éléments suivants :

- Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 656
- Cotisations couvrant la part des employés des primes d'assurance et des dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor 503

Tableau 5 : Résumé des paiements de transferts pour le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels (secteur privé)

(en milliers de dollars)	Prévisions de dépenses 2000-2001	**Dépenses prévues 2001-2002**	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Subventions				
Total des subventions	-	-	-	-
Contributions Recherche en matière de vie privée et promotion concernant la protection des renseignements personnels des Canadiens	-	**500**	500	500
Total des contributions	-	**500**	500	500
Autres paiements de transfert				
Total des autres paiements de transfert	-	-	-	-
Total des subventions, des contributions et des autres paiements de transfert	-	**500**	500	500

SECTION V – AUTRES RENSEIGNEMENTS

Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels et les exposés de principes du Commissaire à la protection de la vie privée sur les questions relatives à la protection de la vie privée sont publiés sur les pages web du Commissariat à la protection de la vie privée.

- **Rapport annuel 1999-2000 du Commissaire à la protection de la vie privée,** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa. Disponible sur cassette audio ou disquette et sous forme imprimée. S'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa (Canada), K1A 1H3; (613) 995-8210 ou consulter la page du Commissariat à la protection de la vie privée sur Internet.

- **Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 2000,** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa. Disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- **Budget 2000-2001 : Rapport sur les plans et les priorités,** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa. Disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- Page web du Commissariat à la protection de la vie privée
  http://privcom.gc.ca/

Lois appliquées par le Commissaire à la protection de la vie privée

Le Commissaire à la protection de la vie privée est chargé de l'application des lois suivantes :

Loi sur la protection des renseignements personnels,
L.R..C. (1985), ch. P-21, modifiée 1997, ch. 20, art. 55.
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques,
L.C. (2000), ch. 5.

Pour plus de renseignements

Brian Heaney
Directeur général, Services intégrés
Commissariat à l'information et à la protection
de la vie privée du Canada
112, rue Kent, bureau 430
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-0891
Télécopieur : (613) 995-1501